



FICHA DE DATOS

Septiembre de 2021



¿Qué es BenefitsCal?

BenefitsCal es un nuevo sitio web de beneficios de autoservicio para *todos* los californianos, independientemente del lugar en el que vivan, para solicitar y administrar beneficios como CalFresh y Disaster CalFresh (asistencia alimentaria), CalWORKS y el Programa Cash Assistance para inmigrantes (asistencia con dinero en efectivo), Medi-Cal y el programa de Servicios médicos del condado (atención de la salud).

BenefitsCal está programado para ser lanzado en los 58 condados en tres etapas desde septiembre de 2021 y hasta octubre de 2023. En última instancia, se reemplazará a los tres sistemas actuales, C4Yourself®, YourBenefitsNow! y MyBenefits CalWIN, con un solo sistema para todo el estado.

A fines de noviembre, los californianos podrán acceder a BenefitsCal para solicitar asistencia y ayuda en general. Los clientes ya no tendrán que visitar varios lugares para solicitar y mantener los servicios.

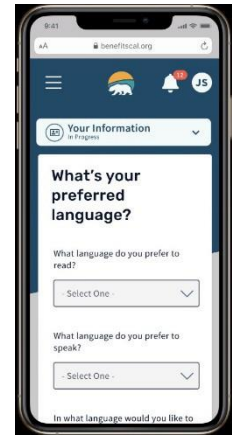
BenefitsCal es un sitio web seguro y fácil de usar que recopila información de los clientes y de organizaciones comunitarias de parte de CalSAWS, el sistema que respalda a los trabajadores del condado con respecto a las decisiones relacionadas con la elegibilidad y la administración de los programas.

BenefitsCal *se diseñó específicamente para cubrir las necesidades de los usuarios del público*. Los desarrolladores recopilaron más de 33,000 puntos de datos de los residentes, trabajadores de caso, defensores y demás partes interesadas de California en los procesos de diseño y puesta a prueba. Estos usuarios dieron información invaluable mediante entrevistas, grupos de enfoque, encuestas y puesta a prueba del sistema para garantizar que los usuarios tengan una experiencia positiva.

MEJORAS CLAVE

- **Más comodidad:** BenefitsCal ofrece un sitio web “primero en el móvil” para *todos* los californianos para que realicen solicitudes, hagan el seguimiento y administren una gran variedad de beneficios y servicios fundamentales, en el momento que lo deseen las 24 horas del día durante los 7 días de la semana.
- **Mejoras del servicio:** los trabajadores de caso y las organizaciones comunitarias podrán enviar y recibir información prácticamente en tiempo real. Los californianos tendrán nuevas opciones de autoservicio para informar cambios, enviar verificaciones, actualizar la información de la familia y programar citas. El sitio web también envía avisos por medio de un mensaje de texto o correo electrónico para recordarle a las personas que hagan una acción.

- **Mayor accesibilidad:** BenefitsCal finalmente estará disponible en 19 idiomas distintos: árabe, armenio, chino, inglés, farsi, hmong, japonés, khmer, coreano, laosiano, mien, portugués, punjabi, ruso, español, tagalo, tailandés, ucraniano y vietnamita. *Se espera que esté disponible en los idiomas árabe, farsi, japonés, mien, punjabi, tailandés y ucraniano a mediados de 2022.*
- **Mayores controles de privacidad y funciones de seguridad:** los usuarios tienen la opción de agregar mayores protecciones de seguridad por medio de la autenticación de factores múltiples y la restauración de la contraseña por autoservicio. BenefitsCal también controla el acceso a la información delicada del cliente en función de su perfil de usuario. Esta protección de seguridad fue confirmada por un tercero independiente que llevaba a cabo la puesta a prueba de la seguridad.



NUEVAS HERRAMIENTAS PARA LOS USUARIOS

- **Preguntas frecuentes:** Una nueva sección de Preguntas frecuentes en BenefitsCal.com ofrece respuestas a las preguntas más comunes de los usuarios.
- **Videos informativos:** Un canal de YouTube de BenefitsCal ofrece instrucciones fáciles de seguir sobre cómo usar el nuevo sitio web.
- **Funciones Clic para llamar y Chat:** Más servicios con el chat en línea y el centro de atención al usuario están disponibles para asistir a los californianos a usar el nuevo sitio web.

¿Cómo afectará esto a los californianos?

A los californianos que ya reciben beneficios y usen uno de los portales que quedan se les transferirán sus cuentas automáticamente al nuevo sistema cuando el condado en el que residen comience a usar BenefitsCal.

Después, podrán ingresar a BenefitsCal.com para acceder a sus cuentas, ver el saldo de sus Transferencias electrónicas de beneficios (EBT), enviar mensajes a un trabajador de caso, cargar documentos, actualizar la información de su familia y programar citas.

Los **solicitantes** nuevos podrán usar el sitio web de BenefitsCal para revisar el estado de sus solicitudes de beneficios y cargar documentos para verificar su elegibilidad.

Las organizaciones comunitarias y los asistentes podrán ayudar a sus clientes a que se examinen, identificar y solicitar servicios para los que puedan ser elegibles, incluso si se mudan a un nuevo condado o se ven desplazados a causa de un acontecimiento inesperado, como un incendio forestal o un desastre natural.

¿Por qué es necesario este cambio?

Durante décadas, los californianos tuvieron que pasar por varias agencias y recursos diferentes para acceder a los beneficios y servicios para los que son elegibles. Este complejo y frustrante proceso generaba obstáculos innecesarios para muchas familias necesitadas.

BenefitsCal ofrece un solo sistema estatal para que las familias puedan hacer solicitudes y acceder a los beneficios cuando crean necesario sin tener que ir a una oficina o esperar en el teléfono para que una persona los ayude. Esto es de vital importancia para las personas que se mudan con frecuencia, que se mudan de un condado a otro o que temporariamente no tienen una vivienda.

Los defensores y las agencias sin fines de lucro que prestan servicios a los californianos necesitados ganarán tiempo y eficiencia al usar un solo sistema uniforme para todos sus clientes.

Un solo sistema también facilitará al estado promulgar en forma más rápida y uniforme cambios en las leyes y las políticas que fortalezcan, mejoren o amplíen estos programas, que prestan servicio a millones de californianos.

Por último, BenefitsCal les ofrecerá a los legisladores de California información más precisa y datos oportunos para que puedan elaborar políticas con buenos fundamentos y tomar decisiones sobre el presupuesto en los años por venir.

¿Cómo se diseñó el nuevo sistema?

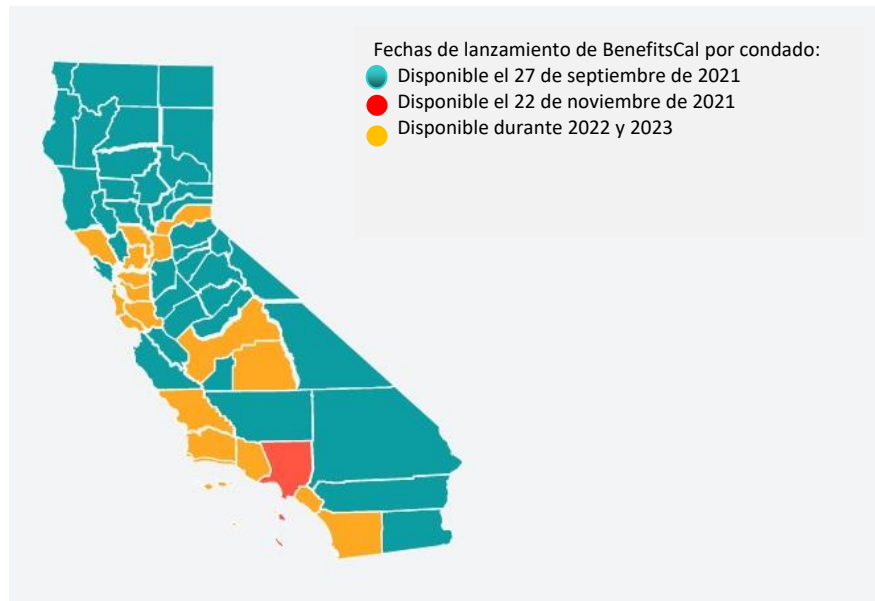
El equipo de BenefitsCal priorizó un “diseño orientado al ser humano” durante todo este proyecto. Los miembros del equipo usaron investigaciones, datos, entrevistas, grupos de enfoque y encuestas para entender las necesidades, preferencias y prioridades de los diferentes usuarios del sistema.

Durante el proceso de desarrollo, el equipo de BenefitsCal se puso en contacto en forma periódica con las partes interesadas para solucionar problemas y hacer mejoras con el fin de que el sitio web fuera fácil de usar para las personas de distintos orígenes y niveles de lectura.

¿Cuándo se lanzará el nuevo sistema?

El nuevo sitio web de BenefitsCal se implementa en tres etapas:

- 27 de septiembre de 2021: los 39 condados que usan el sistema C4Yourself® lanzarán **BenefitsCal**: Glenn, Humboldt, Imperial, Inyo, Kern, Kings, Lake, Lassen, Madera, Marin, Mariposa, Mendocino, Merced, Modoc, Mono, Monterey, Napa, Nevada, Plumas, Riverside, San Benito, San Bernardino, San Joaquin, Shasta, Sierra, Siskiyou, Stanislaus, Sutter, Tehama, Trinity, Tuolumne y Yuba.
- 22 de noviembre de 2021: el condado de Los Angeles comienza a usar BenefitsCal en lugar de **YourBenefitsNow!**
- Durante los años 2022 y 2023: BenefitsCal se lanza en los 18 condados restantes que usen **MyBenefits CalWIN**: Alameda, Contra Costa, Fresno, Orange, Placer, Sacramento, San Diego, San Francisco, San Luis Obispo, San Mateo, Santa Barbara, Santa Clara, Santa Cruz, Solano, Sonoma, Tulare, Ventura y Yolo



¿Quién está detrás de este proyecto?

BenefitsCal es un proyecto conjunto del Consorcio del sistema automático de bienestar de California [California Automated Welfare System (CalSAWS)] , el Departamento de servicios de atención de la salud de California [California Department of Health Care Services (DHCS)], el Departamento de servicios sociales de California [California Department of Social Services (CDSS)], la Oficina de sistemas de integración de California [California Office of Systems Integration (OSI)], los 58 condados y muchas agencias y defensores comunitarios.

El *portal de BenefitsCal* fue desarrollado con la colaboración de Deloitte. El *sistema CalSAWS*, que controla las decisiones relacionadas con la elegibilidad, los cálculos de beneficios, los estudios por imágenes, los avisos y la administración de casos, fue desarrollado por Accenture y lo opera Accenture con la colaboración del Consorcio de CalSAWS. Accenture también mantiene los sistemas del Centro de atención e IVR. PCG es el proveedor de la Verificación y validación independiente (IV&V) del proyecto CalSAWS.



Juntos, nos beneficiamos.
